中国移动 China Mobile 5G
郑州移动“十年”重磅报道
非凡十年 见证城长
2022年9月29日 星期四
统筹:刘书芝 刘国红 编辑:白贺 美编:高磊 校对:李政

十年守正 打造品质“心服务”

服务是企业形象的窗口，也是企业和客户联系的纽带。通信企业更要把服务做到最优，以客户的感受为先，以客户的满意为使命，才能让企业获得可持续的发展。

十年来，郑州移动秉承“客户为根、服务为本”的服务理念，牢固树立以客户为中心和高质量发展理念，持之以恒完善产品体系，一以贯之提升基础能力，全心全意优化服务品质，在高质量发展道路上迈出了坚实步伐，同时赢得了广大客户的信赖。

正观新闻·郑州晚报记者 李冬生 通讯员 陈春晓 文/图

今年3月，郑州移动召开“倾听客户声音”座谈会，用心用情用力为客户提供高品质服务

持续升级“心级服务”

服务是郑州移动的DNA。从2000年提出“沟通从心开始”，推出“全球通、神州行、动感地带”三大品牌，到十年前提出“客户为根、服务为本”的服务理念，郑州移动一路走来，不仅致力于提供高品质、可信赖的信息通信服务，还时刻谨记“服务为王”，围绕全方位、全过程、全员的“三全”服务体系建设，以数智技术赋能，为客户提供更专业、便捷、贴心的服务体验。

十年来，变化的是越来越快的网速，不变的是郑州移动全心全意为客户服务的初心。去年年底，中国移动正式向社会发布“心级服务”品牌，同时推出了家庭宽带“六项服务承诺”，强调了消费者消费行为的自主权、选择权和公平交易权，提高了服务标准，丰富了服务内容，优化了服务方式。郑州移动随后进行了积极响应和执行，这是对郑州移动20余年信息通信服务的全面升级，更是移动公司落实“我为群众办实事”要求的重要举措。

在此次“心级服务”品牌发布的同时，中国移动同步推出信息服务、智惠服务、便捷服务、透明服务、安全服务和应急服务六大优质服务举措。如通过5G视频客服实现“边听边看”的可视化服务、复杂业务同屏讲解、关键信息同屏确认、远程视频排障指导、高敏业务线上办理等场景，以“智惠”服务解决客户痛点。

持续升级服务承诺，传承的是为民服务、为民担当的初心，坚守的是为客户和社会创造价值的恒心，固守的是打造卓越服务品质的匠心。郑州移动相关负责人表示，接下来，将持续提升网络质量、产品质量、触点质量，推动客户服务不断升级，助力全市人民畅享信息服务美好生活。

主动倾听客户声音

为切实提升客户服务感知，打造“心级服务”口碑，塑造“舒心、贴心、暖心”的服务新体验，多年来郑州移动坚持开展总经理接访日活动和服务观察员活动，主动倾听客户声音，全心全意优化服务品质，努力为客户提供高质量的满意服务。

“没想到移动公司的总经理竟然在营业厅帮助客户解决问题！”前两年，在郑州移动郑东新区营业厅，来办理宽带业务的张先生刚好碰到了总经理接访活动，当时他询问了一个问题：自己的流量用不完怎样才能更合理地处置？“移动公司总经理给出的解决方案是给家人办1~2张副卡，共享套餐内的资源，直到现在在外地上学的孩子还一直用着那张卡，算下来，每月省了不少话费呢。”

作为郑州移动长效的客户服务机制，总经理接待日活动已经持续了十多年，对在接待中客户反映的问题和建议，做到了事事有回音、件件有落实。不仅如此，郑州移动还十年如一日坚持开展服务观察员活动，主动接受市民监督，并针对营业厅、10086客服热线、网络信号、宽带装维等服务举行形式各样的明察暗访及“换位”体验活动，同时还会邀请服务观察员聚在一起，通过座谈会的形式，让其对业务、服务等“挑毛病”“提建议”，从而在第一时间作出回应，促进服务流程和服务质量的改善。

对此，郑州移动相关负责人表示，将在服务观察员活动的基础上，进一步畅通客户沟通渠道，通过建设微信群、开辟建议通道等方式，积极搜集客户建议，用心用情用力为客户提供高品质服务。

暖心开展适老行动

“有啥不懂的打10086就中，有人在电话里给我解答，可方便！”郑州市民赵大爷说的“方便”，得益于郑州移动推出的“舒心”尊长热线，凡是65岁以上的老年用户拨打10086，无须再经过智能语音提示和数字选择等操作环节就可直接接通客服人员。

为帮助老年人等特殊群体跨越“数字鸿沟”，郑州移动推出了“银发暖心”十项服务举措。目前，郑州移动线下营业厅均已开辟老年人专属服务通道，进厅老年人可享受“长辈专席”的一对一温馨服务，还设置了老年爱心座椅，配备电子血压计、老花镜等便民服务设施；专门推出适合老年人使用的低月租“移动孝心卡”，并完成了手机营业厅APP和高清电视的适老化改造。此外，营业员也围绕智能手机的使用不定期开设“小移讲堂”，手把手帮助老年人解决各类“数字”问题。

为让更多特殊群体享受数字生活带来的便利，郑州移动还面向盲人推出暖心专属服务。盲人用户拨打10086，将直接转入人工流程，系统优先语音播报用户话费余额、流量情况，帮助他们进行无障碍交流。针对聋哑客户，郑州移动在碧沙岗营业厅先行上线手语翻译终端，聋哑客户可通过该终端与“手语远程服务中心”视频连线，中心的工作人员可将聋哑客户的手语翻译为语音，也可将营业厅大厅经理的语言翻译为手语，帮助聋哑客户简单、快速地办理业务。

一直以来，郑州移动坚持与同行业对标、向行业外学习、与自己较劲，旨在把每一项服务举措做到百姓的心坎里。接下来，郑州移动将以更优质的网络、更完善的渠道、更规范的流程、更贴心的服务，为广大客户提供更加高效、实惠、安全、便捷的优质服务。